



**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH*
COMMUNICATION, DAN MOTIVASI KONSUMEN
TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
PADA PT. KOBEKS JEPARA**

Skripsi ini diajukan sebagai salah satu syarat
untuk menyelesaikan jenjang pendidikan
Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi
Universitas Muria Kudus

Diajukan oleh :

SOPTI

NIM. 2012-11-044

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
TAHUN 2015**

**PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH COMMUNICATION*,
MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP PEMBELIAN
PADA PT. KOBEKS JEPARA**

Skripsi ini telah disetujui dan dipertahankan dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi

Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus

Kudus, 2015

Mengetahui,

Ketua ProgDi

Pembimbing I

NOOR AZIS, SE, MM
NIS. 0610701000001179

Dra. Hj. PANCA WINAHYUNINGSIH, MM
NIS. 0610702010101022

Mengetahui,
Dekan

Pembimbing II

Dr. H. MOCHAMAD EDRIS, Drs, MM
NIS. 0610702010101021

RATIH HESTI UTAMI P, SE, MM
NIS. 0610701000001205

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

Janganlah kamu menjadi serupa dengan dunia ini, tetapi berubahlah oleh pembaruan budi, sehingga kamu dapat membedakan manakah kehendak Allah: apa yang baik, yang berkenan kepada Allah dan yang sempurna kepada Allah dan yang sempurna (Roma, 12:2)



PERSEMBAHAN :

- 1. Keluarga tercinta**
- 2. Sahabat dan teman-teman**
- 3. Almamater UMK**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kepada Tuhan YME penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH COMMUNICATION*, DAN MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. KOBEKS JEPARA**

Adapun maksud dari penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Mochamad Edris, Drs, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus, dan seluruh dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Muria Kudus yang telah mendukung setiap upaya pengembangan potensi akademik mahasiswanya.
2. Ibu Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM, MM, selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi.
3. Ibu Ratih Hesti Utami, P, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, petunjuk serta saran yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi.

4. Solahudin Harun Toyib, selaku Pimpinan PT. Kobeks, beserta staf dan karyawan PT. Kobeks yang telah membantu selama saya melakukan penelitian.
5. Mr. J Tanimoto dan Bapak Bambang Wijanarko, selaku pimpinan saya yang telah memberikan ijin, dukungan serta semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Istri dan anak kami atas dukungan, semangat dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
7. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu penyelesaian skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini.

Penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya atas segala kesalahan yang pernah dilakukan. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dalam pengkajian keilmuan dan mendorong penelitian-penelitian selanjutnya.

Kudus , Pebruari 2015

Penulis,

Sopi'i
NIM. 2012-11-044

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PRODUK, *WORD OF MOUTH COMMUNICATION*, DAN MOTIVASI KONSUMEN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA PT. KOBEXS JEPARA

**SOPPI
NIM. 2012-11-044**

Pembimbing 1. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM
2. Ratih Hesti Utami, P, SE, MM

Ketika produk tersebut dapat memberi kepuasan pelanggannya, maka tidak semua produk dapat mendukung konsep pemasaran *word of mouth*, karena hal tersebut sangat berkaitan dengan pengalaman penggunaan sebuah produk. Setelah memperhatikan kualitas produk, pengaruh *word of mouth communication* konsumen juga mempertimbangkan bagaimana mereka dan dengan tujuan apa mereka dimotivasi oleh diri mereka sendiri (motivasi konsumen). Motivasi yang ada pada seseorang (konsumen) akan mewujudkan suatu tingkah laku yang diarahkan pada tujuan mencapai sasaran kepuasan.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji kualitas produk, *word of mouth communication* dan motivasi konsumen terhadap keputusan pembelian pada PT. Kobeks Jepara secara berganda. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 68. Sumber datanya berupa data primer yang merupakan hasil penyebaran angket dan data sekunder tentang gambaran mengenai obyek penelitian yaitu produk meubel, pengolahan datanya menggunakan komputer program *Statistic Product Service Sollution* (SPSS) Versi 17,0 yang merupakan program komputer untuk statistik, dengan alasan agar hasil yang diperoleh lebih valid dalam menganalisis statistik Regresi Berganda, serta uji kuesioner dengan validitas dan reliabilitas.

Dari hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini serta sesuai dengan tujuan penelitian, maka dapat disimpulkan baik secara parsial maupun berganda kualitas produk, *word of mouth communication*, dan motivasi konsumen mempunyai pengaruh yang positif signifikan terhadap keputusan pembelian dengan masing-masing $\text{Sig} < 0,05$.

Kata Kunci : Kualitas produk, *word of mouth communication*, dan motivasi konsumen, keputusan pembelian.

*THE INFLUENCE OF PRODUCT QUALITY, WORD OF MOUTH
COMMUNICATION, AND MOTIVATION OF CONSUMERS AGAINST
PURCHASING DECISIONS AT PT. KOBEKS JEPARA*

*SOPHIA
NIM. 2012-11-044*

*The supervisor 1. Dra. Hj. Panca Winahyuningsih, MM
2. Ratih Hesti Utami, P, SE, MM*

When the product is able to the satisfaction of its customers, then not all of the products can support the concept of word of mouth marketing, because it is so related to the experience of the use of a product. After paying attention to product quality, the influence of word of mouth communication consumers also consider how they are and with what purpose they are motivated by themselves (consumer motivation). The motivation of the person (consumer) will establish a behavior which is directed at achieving the purpose of goal satisfaction.

This research aims to test the product quality, word of mouth communication and motivation of consumers against purchasing decisions at PT. Kobeks Jepara is double. The sample in this research as much as 68. The source of the data in the form of primary data that is the result of the spread of the now and the secondary data about the overview of the research object of furniture products, processing the data using a computer program Product Service Statistics (SPSS) version no 17.0 is a computer program for statistics, arguing that the results obtained are more valid statistical Multiple Regression in analyzing and testing the questionnaire with validity and reliability.

From the results of data analysis and discussion that has been conducted in this research as well as in accordance with the research objectives, it can be concluded whether multiple or partial product quality, word of mouth communication, and motivation of consumers have positive influence on purchase decisions significantly with each masig Sig < 0.05.

Keyword: product quality, word of mouth communication, and motivation of consumers, purchasing decisions.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup	4
1.3 Perumusan Masalah	4
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Manfaat Penelitian	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1. Kualitas Produk	6
2.1.1. Pengertian Kualitas Produk	6
2.1.2. Alasan Memproduksi Produk Berkualitas	7
2.1.3. Dimensi dan Perspektif Kualitas Produk	8
2.1.4. Indikator Kualitas Produk	10

	Halaman
2.2. <i>Word of Mouth Communication</i>	10
2.2.1. Pengertian <i>Word of Mouth Communication</i>	10
2.2.2. Yang Perlu diperhatikan dalam WOM	13
2.2.3. Indikator <i>Word of Mouth Communication</i>	15
2.3. Motivasi Konsumen	16
2.4. Keputusan Pembelian	19
2.4.1. Pengertian Keputusan Pembelian	19
2.4.2. Komponen Keputusan Pembelian	19
2.4.3. Indikator Keputusan Pembelian	21
2.5. Pengaruh Kualitas Produk dengan Keputusan Pembelian	22
2.6. Pengaruh <i>Word of Mouth Communication</i> dengan Keputusan Pembelian	23
2.7. Pengaruh Motivasi Konsumen dengan Keputusan Pembelian	24
2.8. Penelitian Terdahulu	25
2.9. Kerangka Pemikiran Teoritis	26
BAB. III. METODE PENELITIAN	29
3.1. Rancangan Penelitian	31
3.2. Variabel Penelitian	29
3.2.1. Variabel Penelitian	29
3.2.2. Definisi Operasional Variabel	30
3.3. Jenis dan Sumber Data	32
3.4. Penentuan Populasi dan Sampel	33
3.5. Metode Pengumpulan Data	35

	Halaman
3.6. Pengolahan Data.....	36
3.7. Uji Instrumen Data	37
3.8. Analisis Data	46
3.8.1. Analisis Deskriptif	41
3.8.2. Analisis Data Kuantitatif	42
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	46
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	46
4.1.1. Profil PT. Kobeks Jepara	46
4.1.2. Kegiatan Perusahaan	47
4.1.3. Organisasi	48
4.1.4. Hasil Produksi	50
4.2. Penyajian Data	50
4.2.1. Karakteristik Responden.....	50
4.2.2. Karakteristik Responden	52
4.3. Analisis Data	59
4.3.1. Analisis Regresi Linier	59
4.3.2. Pengujian Hipotesis	60
4.3.2.1. Uji F	63
4.3.2.2. Koefisien Determinasi	63
4.4. Pembahasan	58
4.4.1. Pengaruh Kualitas Produk terhadap Keputusan Pembelian	64
4.4.2. Pengaruh <i>Word of Mouth Communication</i> terhadap	

	Halaman
Keputusan Pembelian	66
4.4.3. Pengaruh Motivasi Konsumen terhadap Keputusan Pembelian	67
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	70
5.1. Kesimpulan	71
5.2. Saran	72
DAFTAR PUSTAKA	73
LAMPIRAN	

